

L'agence Modedemploi optimise l'espace assistance client du site de Cegetel

Le pôle de conseil en communication et en ergonomie de Modedemploi a optimisé les principaux outils d'assistance client proposés sur le site de la société Cegetel. L'objectif de l'agence : permettre aux clients de Cegetel de répondre à la plupart de leurs questions et ainsi diminuer considérablement les appels téléphoniques vers la Hotline de la société.

Repenser un espace assistance client pour le rendre plus performant

Depuis 18 mois, Cegetel propose une nouvelle offre ADSL grand public. L'espace assistance client du site cegetel.net devient dès lors un élément clé pour les utilisateurs qui souhaitent obtenir des informations sur le fonctionnement de leur ligne ADSL et téléphonique.

Pour répondre aux demandes de plus en plus précises des clients de la société, l'agence Modedemploi a réalisé un audit de cet espace client au terme duquel plusieurs nouveaux outils ont été proposés et créés par l'agence :

- **La refonte des FAQ** : 200 questions / réponses disponibles en ligne.
- **Le développement d'un outil pédagogique interactif** pour une meilleure lecture de la facture client.
- **La création d'un guide utilisateur interactif sur l'ensemble des produits et services de Cegetel.**
- **Le développement d'une charte éditoriale** pour la rédaction de nouvelles FAQ.

Réduire les appels vers la Hotline de plus de façon significative

Disponibles sur le site de Cegetel début juin, ces nouveaux outils vont permettre à la société de réduire sensiblement les appels téléphoniques vers sa Hotline.

À terme, avec la création de l'outil en ligne sur la lecture de la facture, Modedemploi estime que la majorité des appels entrants sur ce sujet pourront être résolus via l'espace assistance client du site.

Aider Cegetel à mieux accompagner ses abonnés

Le pôle de conseil en communication et en ergonomie de Modedemploi est spécialisé dans la conduite de missions dans le domaine de l'accompagnement des utilisateurs.

« Nous aidons nos clients à optimiser le design et le contenu de leur espace client en ligne. Dans le cas de Cegetel, notre mission a permis à la société de répondre aux nouvelles attentes de ses clients en leur proposant un site plus adapté et plus accessible. » Déclare Laurent Laforge, Président de Modedemploi.

« Cet accompagnement-conseil en ergonomie doit être compris d'un point de vue plus large : nous souhaitons également aider nos clients à prendre en main de nouveaux outils interactifs. Cette double compétence est à mon point de vue le savoir faire essentiel de l'agence dans le domaine de la communication pédagogique. »

Faire que cet espace assistance client devienne un outil plus performant

« La mise en ligne de ces nouveaux outils nous permet d'optimiser notre action auprès de notre clientèle. » déclare Célia Bastardie, Responsable du support client et de l'assistance en ligne de Cegetel.

« Des outils d'analyse de fréquentation ont été développés sur les pages de l'assistance, afin de mieux comprendre les comportements de nos clients.

De plus la collaboration étroite avec notre Service Client, nous permet de suivre les attentes de nos abonnés et d'enrichir l'information en ligne. »

Contacts Presse :

Elektron Presse

Paul Gillet

Tel : 01 42 55 48 99

e-mail : gillet@elektron-presse.com

Modedemploi

Laurent Laforge

Tel : 01 41 34 23 88

e-mail : llaforge@modedemploi.fr

À propos de Modedemploi :

Créée en 2000 par Laurent Laforge et Antoine Chauveau, Modedemploi est une agence de communication interactive spécialisée dans la communication pédagogique et ludique. Composée d'une équipe de 15 personnes, l'agence Modedemploi est organisée autour d'un pôle conseil, d'un pôle innovation et de quatre pôles de compétences métiers : création interactive, vidéo, print et mobilité.

Modedemploi dispose de nombreuses références prestigieuses : BNP Paribas, Bouygues Telecom, France Telecom, Garnier, Gaz de France, Lilly, Peugeot, SFR, Education Nationale,...

Pour plus d'informations, consultez le site de Modedemploi : www.modedemploi.fr